



PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO



Tabla de contenido

1	INTRODUCCION.....	4
2	OBJETIVO.....	4
3	ALCANCE.....	4
4	MARCO LEGAL.....	5
5	TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES	5
6	DESARROLLO DEL PROTOCOLO	8
6.1	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	8
A.	CONFIABLE.....	8
B.	AMABLE.....	9
C.	DIGNO	9
D.	EFFECTIVO	9
E.	OPORTUNO	9
F.	INFORMATIVO.....	9
G.	ACTUAL	9
H.	ADAPTABLE.....	9
I.	SOLIDARIO.....	10
J.	RESPONSABLE	10
6.2	IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	10
6.3	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
6.3.1	VIGILANTES RECEPCIÓN	11
<u>6.3.1.1</u>	<u>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN POR PARTE DE LOS VIGILANTES.....</u>	<u>11</u>
6.3.2	REGISTRO DE INGRESO	12
<u>6.3.2.1</u>	<u>PROTOCOLO DE REGISTRO.....</u>	<u>12</u>
6.4	PRESENTACIÓN PERSONAL.....	12
6.4.1	PROTOCOLO SERVIDORES Y/O PERSONAS QUE DESARROLLAN ACTIVIDADES PÚBLICAS DENTRO DE ASOCENTRO DEL TOLIMA ...	12
6.4.2	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	13
6.5	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
6.5.1	ASPECTOS COMUNES EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA	14
6.5.2	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	15
6.5.3	OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES	16
6.5.4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	16



6.6 ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	17
6.6.1 PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES	17
6.6.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA	18
6.6.3 CONSIDERACIONES PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	18
TERMINOLOGÍA APROPIADA:	19
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, CIEGAS O CON BAJA VISIÓN:	20
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPO ACÚSTICAS:	20
ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDO CEGUERA:	21
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA:	21
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:	21
ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL:	22
ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUÉ:	22



1 INTRODUCCION

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de Asocentro del Tolima, se constituye como una iniciativa y herramienta que permite organizar y articular de manera detallada aspectos relacionados con la política de servicio al ciudadano, con el fin de garantizar la satisfacción del usuario y cumplir con sus expectativas al momento de acercarse o contactarse con Asocentro ya sea para obtener información, solicitar un servicio o formular un reclamo.

Asocentro del Tolima, enfoca sus esfuerzos en ofrecer una atención al ciudadano en sus diferentes canales de atención de manera cordial, amable, oportuna, respetuosa y eficaz, con el fin de que la ciudadanía, pueda llevarse una imagen corporativa óptima. Por tal razón mediante la definición e implementación de políticas de servicio al ciudadano, protocolos de atención, la habilitación de canales de atención y de un modelo de servicio a la ciudadanía planea atender de manera efectiva los derechos y deberes de los ciudadanos que hacen parte del entorno de Asocentro.

2 OBJETIVO

Establecer las pautas, directrices y lineamientos generales que permitan dar un tratamiento adecuado a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, en aras de buscar la estandarización de los procedimientos y el fortalecimiento de la Imagen Corporativa.

3 ALCANCE

El Protocolo de Servicio al Ciudadano de Asocentro del Tolima, está orientado a que con su implementación se genere una excelente prestación del servicio desde la atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, hasta la entrega de los productos o información generada por la entidad.

4 MARCO LEGAL

- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Circular Conjunta 100-02 de 2016 Presidencia de la Republica - "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", adoptada mediante el Decreto 1081 de 2015.
- Ley 1778 de 2016 “Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Documento CONPES 167 de 2013 Departamento Administrativo de la Función Pública - estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.
- Ley 1712 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones - Guías para la implementación de la Ley de Transparencia."
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 019 de 2012 Art 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. y Art 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

5 TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

Atención al Ciudadano: Son los servicios prestados a los ciudadanos que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta oportuna.

Calidad: Criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona natural o jurídica que requiera de la prestación de un



servicio relacionado con la misión de la entidad.

Consulta: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Discapacidad física o motora: Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

Discapacidad cognitiva: Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

Discapacidad mental: Las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los Trastornos



Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

Discapacidad múltiple: Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Discapacidad sensorial: Dentro de esta discapacidad, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Efectividad: se debe evaluar con el ciudadano si se ha logrado el impacto deseado, es decir si se ha satisfecho la necesidad que origino su requerimiento.

Eficacia: determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Encuestas: Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de ciudadanos con el fin de hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

Manual: Documento que compendia los aspectos fundamentales de una materia. Es una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un ciudadano.

Mejora continua: Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.

Principio. Norma, precepto o regla de conducta, verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

Quejas: Expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada a una entidad, respecto a las funciones de su competencia.



Reclamos: Expresión verbal o escrita de insatisfacción, mediante la cual un ciudadano exige a una entidad la corrección de una situación, frente a la prestación o deficiencia de un servicio, relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Servidor Público: La Constitución Política de 1991, define a los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del estado y de la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución y la Ley.

Solicitud: Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.

Sugerencias: Propuestas que presentan los ciudadanos y que tienen como finalidad mejorar la calidad del servicio prestado.

6 DESARROLLO DEL PROTOCOLO

6.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

En lo relacionado al concepto de “Servicio al Ciudadano” actualmente existen gran variedad de definiciones y en especial si se trata del sector público, de acuerdo a lo establecido por Pinedo: el servicio al ciudadano es un *conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a la comunidad o una persona – natural o jurídica – para satisfacer necesidades.*

Es así como, para Asocentro del Tolima, la atención al ciudadano debe estar enfocada a que a toda persona que acuda a la entidad indistintamente del medio que utilice se trate con amabilidad y calidez, se entregue la información requerida, que esta sea clara, precisa, confiable y oportuna y que satisfaga sus requerimientos con el servicio prestado.

De tal manera que para que el servicio al ciudadano se preste con calidad, es necesario cumplir con atributos los cuales se definen a continuación.

a. Confiable

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.



b. Amable

Que la atención suministrada por parte de los servidores de Asocentro del Tolima a los usuarios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.

c. Digno

Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera que sea su posición, ciudadano común, directivo de entidad, servidor público de nivel profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar un empleo público.

d. Efectivo

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

e. Oportuno

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

f. Informativo

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de Asocentro del Tolima, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

g. Actual

La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

h. Adaptable

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.



i. Solidario

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. Ponerse en los zapatos del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

j. Responsable

El servidor público o particular que desarrolle actividades públicas dentro de la entidad debe estar preparado para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que Asocentro conserve la credibilidad de la ciudadanía. (Comisión Nacional del Servicio Civil, 2011).

6.2 Ideal del servicio al ciudadano

Para el personal vinculado a Asocentro del Tolima, la prestación del servicio con calidad a los ciudadanos, debe ser de gran importancia y convertirse en parte de la cultura organizacional, para que exista compromiso y se brinde una atención integral al ciudadano.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que los Servidores Públicos de la Administración Municipal, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano, se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos, para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención.

6.3 Protocolo de atención al Ciudadano

En cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente y en aras de satisfacer los requerimientos ciudadanos, Asocentro del Tolima cuenta con diversos canales que permiten atender estos requerimientos y dar respuesta oportuna, clara y eficaz. Uno de los canales habilitados por la entidad es la página web, ya que a través del formulario de quejas, sugerencias y reclamos, los ciudadanos pueden interponer sus requerimientos, siendo esta una herramienta de fácil acceso que genera una comunicación efectiva.

Para Asocentro del Tolima, la atención al ciudadano inicia desde el momento de ingreso a la entidad, por esta razón, la primera impresión toma relevancia y es el inicio de la buena comunicación entre los servidores públicos y los ciudadanos.

De acuerdo a lo anterior, el semblante juega gran importancia ya que demostrar malgenio, hacer mala cara, hablar fuerte, gritar, utilizar audífonos en una o las dos orejas, mientras se saluda al ciudadano o se brinda la atención correspondiente, va en camino opuesto a la forma correcta de prestar un servicio, así como de los principios y lineamientos de la Institución.

Es así como, la primera persona que recibe a los ciudadanos y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras esta en las instalaciones de la entidad; con el fin de lograr este propósito los servidores públicos y demás personal que desarrolle actividades en Asocentro debe seguir las siguientes rutinas:

6.3.1 Vigilantes recepción

El personal que preste el servicio de vigilancia debe tener una actitud amable al momento de atender un usuario, como regla general se debe evitar preguntar para donde van o a quien buscan, ya que esta información debe ser entregada al ingresar a la oficina y suministrarla más de una vez, puede generar resistencia o molestia en los ciudadanos y visitantes.

En el caso de realizar revisiones de paquetes, maletines u otros elementos personales, al momento en que el ciudadano ingrese o salga, se deberá informar a éstos de manera respetuosa y cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir y garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la entidad.

6.3.1.1 Protocolo de recepción por parte de los vigilantes

- Dar saludo de bienvenida.
- Realizar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano el sitio de registro en caso que se realice

- Dar despedida amable al ciudadano
- En ningún caso se debe tener una actitud de obstrucción y negación al acceso de la entidad o desconfianza con relación al ciudadano.

6.3.2 Registro de ingreso

Con el fin de iniciar desde el primer momento de la atención con una actitud correcta, la persona que tenga la función de realizar el registro de ingreso a la entidad, debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

6.3.2.1 Protocolo de registro

- Dar la Bienvenida al ciudadano, siempre tener contacto visual con éste y mostrar respeto
- Preguntar y registrar en el libro dispuesto los datos personales del ciudadano.
- Entregar al ciudadano el carnet de entrada con el que se identificará dentro de las instalaciones.
- Al momento del retiro del ciudadano de las instalaciones, se le recibirá prontamente el carnet y sin excepción debe despedirse.

6.4 Presentación personal

Es indispensable que la apariencia personal de los servidores públicos de Asocentro sea sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de limpieza y orden para causar una buena impresión. Debemos recordar que como Servidores Públicos debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

6.4.1 Protocolo servidores y/o personas que desarrollan actividades públicas dentro de Asocentro del Tolima

- El personal vinculado a la entidad, no debe usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, para el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas y escotes muy amplios.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y llevarla por dentro del pantalón.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores de la Alcaldía.
- Tanto los hombres, como las mujeres deben mantener el cabello y las uñas limpios y arreglados.

- Para las mujeres, el maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Nunca deberán maquillarse ni retocarse el mismo, en el lugar de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Para el caso de los hombres, deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

6.4.2 Presentación de los puestos de trabajo

- Como se ha mencionado en los apartes anteriores, para Asocentro la impresión del ciudadano es muy importante, por lo tanto, el cuidado y apariencia de los espacios físicos de la entidad tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por tal razón, se deben mantener limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- El escritorio debe permanecer en perfecto orden y aseo.
- Los maletines, carteras y demás elementos personales, no deben permanecer encima de los escritorios, deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- La documentación deben ser archivada a la mayor brevedad posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.



6.5 Protocolo para la atención personalizada

Para Asocentro del Tolima, prestar un servicio eficiente y oportuno a los ciudadanos y visitantes, es de vital importancia, por tal razón, deben ser atendidos con la dedicación, calidad y respeto que se merecen, como uno de los principales propósitos a lograr. De tal manera, los servidores públicos o contratistas que hacen parte de la entidad deberán tener en cuenta lo siguiente al momento de la atención personalizada:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el primer momento en que se acerque y mostrar amabilidad.
- Saludar al ciudadano o visitante, de manera amable, siguiendo el siguiente libreto: "Buenos días o tardes, mi nombre es: nombre y apellido. En qué puedo servirle?", sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

6.5.1 Aspectos comunes en todos los niveles de atención personalizada

Para el proceso de atención al ciudadano, todo el personal vinculado a la entidad, deberá tener en cuenta los siguientes principios fundamentales:

- Actitud amable
- Comprensión
- Respeto
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa



Para tener un trato adecuado con los ciudadanos y visitantes se debe siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumplir de manera estricta con el horario de trabajo; en lo posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, con el fin de preparar el puesto de trabajo y adecuar la presentación personal.
- Permanecer en el puesto de trabajo, con el fin de atender con celeridad al ciudadano o visitante.
- Al momento de atender un ciudadano preste atención exclusiva ya que esto le hará sentir que merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- En cuanto a la comunicación, hable en un tono de voz moderado, audible y vocalice bien, mantenga el contacto visual mientras atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse por teléfono, con los compañeros o realice otra actividad mientras atiende al ciudadano o visitante.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.

- En caso de atender amigos, familiares y conocidos, la prestación de este servicio debe ser igual a la que se brinda a todos los ciudadanos, sin distinción alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Es importante tener en cuenta que ponerse en los zapatos del ciudadano no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad.

6.5.2 Protocolo para la atención telefónica

Para el caso de atención telefónica, se debe brindar un servicio ágil, concreto, efectivo y amable. La actitud puede ser percibida a través de una conversación telefónica.

Se debe procurar contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada



en espera puede interrumpir la llamada con su interlocutor, y decirle que va a atender otra llamada entrante, que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con el siguiente libreto: “Asocentro del Tolima. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido), en qué le puedo ayudar?”

Preste atención exclusiva al ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

6.5.3 Otras recomendaciones generales

En caso que las llamadas entrantes sean de carácter personal para algún de los servidores o contratistas de la entidad, se debe recordar que no pueden dejar el puesto de trabajo solo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, si están atendiendo a un ciudadano o visitante.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

6.5.4 Protocolo de atención virtual

Con el fin de atender los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las demás políticas de modernización del Estado, Asocentro del Tolima, tiene a disposición un virtual de atención al ciudadano en su página <https://asocentrodeltolima.gov.co/>

A través del portal o página web de Asocentro del Tolima, se reciben los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos, quienes a través de su correo electrónico o físico recibirán de manera oportuna la respuesta correspondiente.

Para este tipo de casos se debe tener en cuenta lo siguiente:

Responder en el menor tiempo posible los requerimientos de los ciudadanos o grupos de valor, cumpliendo con los plazos legales de conformidad con la normatividad vigente, de lo contrario se incurre en la vulneración del derecho de petición.

6.6 Atención de casos especiales

6.6.1 Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

Los ciudadanos buscan y esperan prontitud en los requerimientos que realiza y esta define la satisfacción de sus expectativas a la hora de realizar una consulta a la entidad.

Para el caso de los ciudadanos inconformes se deben surtir un tratamiento adecuado, concreto, que satisfaga sus necesidades y cambie la percepción que género el inconformismo.

Como primera medida para tratar con un ciudadano inconforme, se debe identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el tratamiento o manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano y tratamiento:

- Inconforme con la información suministrada. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero:

Para este tipo de casos, se debe permitir que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando, para que se sienta comprendido.

Cuando termine, manifiéstele que “entiende su situación”, y que revisará la información que se le suministros para verificar que este completa o determinar la situación que genero el problema y lograr subsanarlo.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente
- No lo interrumpa.
- Muéstrela con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted.



6.6.2 Protocolo para la atención de personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y veteranos de la fuerza pública

El personal vinculado a Asocentro del Tolima debe tener claridad en la forma de atención que se debe brindar a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones:

Darle prioridad en la atención y una amable bienvenida, saludar siguiendo el siguiente libreto: "Buenos días o tardes, mi nombre es: nombre y apellido ... en qué puedo servirle?"

Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.

Averiguar su requerimiento, utilizar los mecanismos que estén a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.

Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

6.6.3 Consideraciones para personas en condición de discapacidad

Es primordial brindar un trato adecuado y oportuno a toda la población, principalmente de aquellos que cuentan con alguna condición de discapacidad.

Un principio fundamental es el respeto, el cual permite entender que todos los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados, sin importar su condición y sin olvidar que todos somos diferentes.

Una discapacidad, no es sinónimo de enfermedad y todas las personas, tienen las mismas necesidades, por lo que requieren las mismas oportunidades para poder realizarse y participar activamente en la sociedad.

Para Asocentro del Tolima, el respeto por los ciudadanos incluye el conocimiento general, de los tipos de discapacidad y las particularidades que se deben tener en cuenta a la hora de brindar una atención incluyente.



De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen *“aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*.

Dentro de las discapacidades más comunes se encuentran, la discapacidad sensorial, sordo ceguera, discapacidad física o motora, discapacidad cognitiva, discapacidad mental y discapacidad múltiple.

Terminología apropiada:

Tener claro y utilizar los términos adecuados es señal de respeto por la comunidad con discapacidad, y deja ver el interés de la entidad por el trato digno que merecen.

Es importante tener en cuenta no utilizar los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente información:

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de Nacimiento	Persona congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja/Persona con Acondroplasia
El ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual Semividente Persona con baja visión
El Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva Con limitación auditiva
Hipo acústica	Persona hipo acústica, baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
Invalido-Minusválido	Persona con discapacidad física
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental, enfermo mental, bobo, tonto, mongólico	Persona con discapacidad mental
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de....	Persona que experimentó o que tiene.... Persona en situación de....
Aquejado por... padece de... sufre de	Persona que tiene

*Tipos de discapacidades, tomado del Archivo General de la Nación.

Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:

- Evite halar del vestuario o del brazo.
- Informe los documentos que está entregando y lo que usted está haciendo.
- Utilice expresiones como: “hago entrega de la documentación”, “Al frente suyo se encuentra la puerta...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.
- Debe orientar con claridad empleando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Utilice las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Hable de frente, articule y vocalice las palabras en forma clara y pausada.
- No se tape la boca o voltee cuando interactúe con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- Evite realizar gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- En caso de no entender lo que la persona con discapacidad auditiva está diciendo, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y



que, no todas saben leer y/o escribir.

Atención a personas con sordo ceguera:

- Diríjase directamente a la persona sordo ciega, así vaya acompañada. El acompañante sólo apoyará como puente para facilitar la comunicación.
- Haga notar su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. En caso de que este concentrado en otra tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Debido a la dificultad de saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- En el caso de que la persona utilice un audífono, diríjase a ella de manera clara y directa, vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- Es necesario preguntar si la persona con discapacidad requiere algún tipo de ayuda, en caso de aceptarla, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- Es importante no tocar sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni aleje a la persona de ellos, a menos que lo solicite.
- Evite tomar a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- Evite apresurarlo y jalarlo bruscamente o empujarlo.
- Si se requiere cargar la silla de ruedas, esta acción debe ser realizada por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- Evite dejar objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Inclúyala siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Debe ser paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual,

al dar explicaciones y escucharlo.

Atención a personas con discapacidad mental:

- Diríjase hacia la persona con respeto.
- Salude de manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Asegúrese que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

Es importante tener en cuenta qué:

- Las personas con algún tipo de discapacidad tienen autonomía.
- Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Es necesario tomar con calma y de manera natural el trato que se va a brindar.
- Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas sordo- ciegas es natural el contacto físico durante la interacción
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva.

Es importante tener en cuenta que un ciudadano satisfecho, al replicar su experiencia con otros ciudadanos, permite mejorar la percepción organizacional, credibilidad, confianza en la gestión, fortalecimiento en la relación Estado – Ciudadano y valor público.